



DİLEK İSTEK ŞİKAYET VE DIŞ ŞİKAYET POLİTİKASI

AMAÇ

Bu prosedür, firmamızın tüm üretim faaliyetleri ve süreçleri ile ilgili olarak çalışanlardan veya şirket dışından yazılı ve sözlü olarak iletilen dilek ve şikayetleri değerlendirerek karara bağlamak için oluşturulmuştur.

Bu prosedür, firmamızın, dilek ve şikâyetlerin etkili olarak ele alınması taahhüdünün, **Tarafsızlık, Şeffaflık, Erişilebilirlik ve Cevap verebilirlik** ilkelerine uygun biçimde yerine getirilmesini sağlayacak uygulamaları ve kuralları belirlemektedir.

KAPSAM

Bu prosedür; firmamız adına görev yapan kişi ve kuruluşları ve çevremizdeki herkesi kapsamaktadır.

SORUMLULUKLAR

- Bu prosedürün uygulattırılmasından firmamızın sosyal uygunluk yönetim temsilcisi sorumludur.
- Dilek ve şikâyetleri değerlendirmekten, dilek ve şikâyetleri değerlendirme komitesi sorumludur.
- Bu kayıtların kontrolünden ve başvuruların zamanında ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, dilek-şikâyet direktörü sorumludur.

UYGULAMA – (Teori)

Şikâyet: Yazılı olarak firmamıza ulaşan, olumsuzluk ve/veya hoşnutsuzluk belirten dokümanlardır.

Dilek/Öneri/İstek: Firmamız bünyesinde gerçekleşmesi istenen; beklenen ya da talep edilen durum veya şartların yazılı olduğu dokümanlardır.

Kullanılabilecek kanallar aşağıdaki gibidir:

- Yazılı (Şikâyet Kutularına)
- Sözlü (İşçi Temsilcilerine)
- E-mail (info@cevahirderi.com)
- Telefon (0 216 394 04 40)
- Fax (0 216 394 05 44)
- Dilek ve Şikâyet kutuları
- İşçi temsilcileri

UYGULAMA – (Fiziksel)

1. Firmamız dilek ve şikâyetleri yazılı ve sözlü olarak kabul eder.
2. İlgili yazılı başvurular, dilek ve şikâyet kutusuna işçi temsilcileri ve insan kaynakların yetkilisi tarafından aynı anda bırakılır.

3. Dilek ve şikâyet kutusu çalışan temsilcileri nezaretinde sosyal uygunluk yönetim temsilcisi tarafından **her ayın ikinci haftası** açılır.
4. İlgili başvurular, yönetimin işçi temsilcileri ile yaptığı aylık toplantılarda ele alınır.
5. Sözlü olarak yapılacak başvurular açık kapı politikası doğrultusunda kabul edilir ve başvuru sahibi tarafından doğrudan iletilir. Konuyu kabul eden kurul, konuyu her ay yapılan komite toplantılarında görüşülmek üzere toplantı tutanaklarına işler.
6. Dışarıdan gelen her türlü şikâyet, Dilek Şikayet Değerlendirme Politikası'nda belirtildiği şekilde kabul edilir ve kabul edilen şikayet, komite tarafından her ay yapılan toplantılarda görüşülmek üzere ele alınır ve işlenir.
7. İnsan Kaynakları Yetkilisi, şirket içinden veya dışından gelen başvuruların içeriğine göre, dilek ve şikâyetleri değerlendirme komitesine kimlerin katılacağını belirler.
8. İnsan Kaynakları Yetkilisi, ilgili komitenin toplantısından önce aşağıdaki noktaların yerine getirilmesinden sorumludur:
 - Başvurunun, yeterinde ayrıntıları içerip içermediğini kontrol etmek,
 - Daha önce benzer dilek veya şikâyet olup olmadığını araştırmak,
 - Toplantı tarihinden **en az iki iş günü önce**, ele alınacak, başvurularla ilgili bilgileri komite üyelerine ulaştırmak,

Toplantı sonrası ise;

- Komite'nin kararını çalışanlara ve şirket dışındaki üçüncü taraflara firmamız adına verilecek resmi cevabı hazırlamak ve ulaşmasını sağlamak,
 - Dilek ve şikâyetleri değerlendirme komitesi, dilek şikâyet kutularının açılmasından **beş iş günü sonrasında** sosyal uygunluk yönetim temsilcisi yönetiminde toplanır. Komitenin diğer üyeleri aşağıda ki gibidir:
 - Çalışan temsilcileri
 - İnsan Kaynakları Yetkilisi
9. Bunun dışında, söz konusu başvurunun konusuna göre firmamız toplantıya teknik uzman (danışman üye olarak katılır, görüş bildirir ancak oy hakkı yoktur, konusuyla ilgili bilgi verir.) çağırma hakkına sahiptir.
 10. Komitenin kararına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlere gidilir. Yapılması gereken faaliyetler alınan kararlar doğrultusunda İnsan Kaynakları Yetkilisi tarafından işlenir, yapılacak olan faaliyet komitenin kararı ile birlikte en geç iki iş günü içerisinde duyuru panosunda ilan edilir.

11. İşletmede dilek şikâyet mekanizmasından sorumlu kişi veya kişiler hakkında şikâyet olması durumunda şikâyet sahibi çalışan şikâyetini üst yönetime iletir. Bu konuda kullanacağı çok kolay ve sağlıklı işleyen kanallar vardır. Üst yönetim, Dilek ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi'ni acilen **şikâyet edilen kişinin katılımı olmadan** toplantıya çağırır. Toplantıda sadece ilgili konu hakkında görüşme yapılır ve karar verilir. Şikâyetle bulunan kişi ve ya kişilerin kimlikleri KVKK ve şirket politikası kapsamında gizli tutulur. Alınan ve verilen kararlar aynı şekilde duyurur ve ilan panosunda yayımlanır.

DIŞ ŞİKÂYET MEKANİZMASI

İletişimde bulunduğumuz tüm firmalar (müşteriler ve tüm tedarik zinciri) ayrıca komşularımız ve firmamız ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde bulunan herkes, firmamızın resmi internet sitesindeki dilek ve şikâyet e mail adresini kullanarak şikâyet ve önerilerini bize ulaştırabilirler.

Ayrıca;

Fabrika ziyaretleri, müşterilerin tedarik zincirinin iletişimde olduğu firmamızın personel e-mailleri, Müşterilerin, tedarik zincirinin iletişimde olduğu firmamızın personel telefon hatları ile şikâyet ve önerilerini bize ulaştırabilirler.

Şikâyet, görüş ve önerilerin aktarılması amacıyla; güvenlik kulübesine irtibat kanalları asılarak duyurulmuştur. 3. Kişiler, firma dışında kalan herkes (müşteriler, tedarikçiler, komşular vs.) için web sitesinde e-mail ve telefonlar bulunmaktadır.

GENEL MÜDÜR



SOSYAL UYGUNLUK POLİTİKASI

Sosyal uygunluk politikamız, tüm iş ortaklarımızla birlikte temel ilke ve değerlerimize dayanan, takım çalışması şeklinde yürüterek oluşturduğumuz standartları içerir. Hedefimiz,

..... bünyesinde Sosyal Uygunluk Politikasını şirket kültürü haline gelmesini sağlamaktır. Bu nedenle sosyal uygunluk standartları oluşturulmuş ve uygulanmaya başlanmıştır. Bu sosyal uygunluk standartları ile ürün ve hizmet yaratmanın yanında bu politika çalışanlarının kanunlar çerçevesinde standartlardan kaynaklanan tüm haklarını vermeyi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymayı, çevreye duyarlı olmayı, çalışanlar arasında açık ve dürüst bir iletişim, saygı ve değer gördüğü işyeri oluşturmayı taahhüt eder. Sosyal uygunluk politikası tüm çalışanlarımıza eğitimler ile duyurulur, tedarikçilerimize bilgilendirme yapılır ve tedarikçilerimiz bu kriterlere göre değerlendirilir. Bu politika kapsamında, endişelerini, kaygılarını ve şikâyetlerini dile getiren çalışanlara karşı, hiçbir misilleme veya cezalandırma eylemi uygulanmaz ve bu kaygı ve endişelerini dile getirmesi için oluşturulan Öneri, Dilek ve Şikâyet kutuları kullanılır. Çalışanlar kutulara her türlü görüş, istek, şikâyet ve önerilerini atabilir ve bunlar İnsan Kaynakları ve Sendika İşçi Temsilcisi tarafından açılarak, değerlendirilir ve iyileştirilmeye açık alanlar için gerekli iyileştirme, düzeltici ve önleyici çalışmalar yapılır. Sosyal Uygunluk Politikası aşağıdaki bileşenleri kapsar: . Zorla Çalıştırma (Gönüllü Çalışma) . Çocuk İşgücü (Reşit Olmayan Çalışanlar) . Ayrımcılık (Eşitlikçi Yaklaşım) . Çalışma Saatleri ve Ücretler (Ücret / Maaş) . Sağlık ve Güvenlik . Toplum ve Paydaşlarla Bağlılık . Yabancı Uyruklu Çalışanlar . İnsan Kaçakçılığı . Dinlenme Günleri ve Tatiller . İşe Alma ve İstihdam . İş Sözleşmesi (İşveren Sözleşmesi) . İşçi Disiplini

1. Zorla Çalıştırma (Gönüllü Çalışma)

İşyerimiz, zorla işçi çalıştırmanın, hapisanede çalışma, çıraklık sözleşmesi, borca karşılık işgücü, askeri işçi veya köle işgücü ve her türlü insan ticareti dahil olmak üzere, tüm şekilleri yasaklar.

2. Çocuk İşgücü (Reşit Olmayan Çalışanlar)

İşyerimiz, geçerli yasa ve düzenlemelerin asgari yaş hükümlerine bağlı kalır. İşyerimiz, tehlike içinde çalışma gerektiren pozisyonda 18 yaşın altındaki kişilerin çalışmasını yasaklar. İşyerimizin çocuk işgücüne ilişkin yasağı, İş Kanunu, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile diğer yasal mevzuatlara ve Uluslararası Çalışma Örgütü standartlarına uygundur.

3. Ayrımcılık (Eşitlikçi Yaklaşım)

İşyerimiz, tüm çalışanlarına ve sağladıkları katkılara değer verir. Ayrımcılığa karşı duruşunda ve fırsat eşitliğini sağlama konusunda köklü bir taahhüde sahiptir. İşyerimiz; ırk, cinsiyet, renk, milliyet, ya da sosyal köken, din, yaş, maluliyet, siyasi görüş veya yürürlükte olan yasalarca korunan her türlü değer statü temelinde ayrımcılığın veya fiziksel ya da sözlü tacizin olmadığı yerler olarak muhafaza etmeye kararlıdır. İşyeri için personel seçimi, açık pozisyon, eğitim, ilgi alanları, yetenek, iş deneyimi gibi vasıflar temel alınarak yapılır.

4. Çalışma Saatleri ve Ücretler (Ücret / Maaş)

İşyeri, çalışanlarına; sektöre ve yerel işgücü piyasasına göre rekabetçi ücretler verir. Uygulamalarımız; ücret, çalışma saatleri, fazla mesai ve yan ödemeler hakkında yürürlükteki yasalara ve iş sözleşmelerine tam bir uygunluk içinde gerçekleştirilir. Çalışanlarımıza becerilerini ve kapasitelerini geliştirmek için fırsatlar teklif eder ve mümkün olduğunca yükselme fırsatları sunularak bu çabalar desteklenir.

5. Sağlık ve Güvenlik

Şirket, güvenli ve sağlıklı bir işyeri ortamının oluşturulmasını ve korunmasını sağlar. Şirket, çalışanların kaza, yaralanma ve sağlığı tehdit eden her türlü faktöre maruz kalma riskini minimuma indirerek, çalışanlarına güvenli, sağlıklı ve verimli çalışabilecekleri bir iş ortamını oluşturarak sürekliliğini sağlamayı amaçlar. Şirket, şiddetin, tacizin, tehdidin ve rahatsız edici şartların olmadığı bir iş yeri ortamı sağlamaya özen gösterir.

7. Toplum ve Paydaşlarla Bağlılık

Şirket, paydaşlarıyla, onların görüşlerini dinleyerek, görüşlerinden bilgi edinerek ve görüşlerini dikkate alarak iyi niyet temelinde bağ kurma taahhüdü verir. Bu bağlamda çalışan temsilcilerini yasal mevzuata göre belirleyerek çalışanların problemlerini temsilcilerle görüşebilecekleri ortamı oluşturur ve öneri kutularına yazılı olarak bildirmelerine imkan sağlar. Uygun olduğunda işyeri ile ilgili ve etki alanı içindeki işyeri hakları konularında, paydaşları ile bir diyalog kurma taahhüdü verir.

8. Yabancı Uyruklu İşçi Çalıştırma (Yabancı İşçilerin İstihdamı)

Şirket içerisinde çalışma halinde bulunan yabancı uyruklu çalışanlarda; iş sözleşmeleri anlayacakları dilde düzenlenir. İşe girişte ve/veya gerekli durumlarda orijinal evraklar kendisinden alınamaz. İşçi hiçbir durumda borçlandırılarak çalıştırılmaz. Şirket tarafından yabancı işçilerin çalışma konusundaki yasal hakları korunur.

9. İnsan Kaçakçılığı

Şirket kaçak işçi çalıştıramaz. Çalışanın işi bırakması durumunda herhangi bir güvenlik sebebi dışında şirket buna engel olamaz veya erteleyemez. Çalışanın her türlü bilgisi korunur ve yasaların belirttiği ölçüde saklı tutulur.

10. Dinlenme Günleri ve Tatiller

Çalışanlar yasal hakları çerçevesinde dinlenme ve tatil günlerinden yoksun bırakılamazlar. Haftada altı gün çalışan personele bir gün hafta tatili verilir.

11. İşe Alma ve İstihdam

Şirket yönetimince ihtiyaç duyulan açık pozisyonlar belirlenerek şirket yönetimi tarafından yasalara uygun ve belirli kurallar çerçevesinde (yabancı uyruklu işçi, eşitlikçi yaklaşım, izin, ücret, tatil, iş sözleşmesi vb.) istihdam gerçekleştirilir.

12. İş Sözleşmesi (İşveren Sözleşmeleri)

Şirket ile istihdam edilecek kişi arasında, işyerine ve yasalara uygun ve aday personele teklif edilen koşulları içeren "İş Sözleşmesi ve Personel Yönetmeliği" hazırlanır. Göreve başlamayı kabul eden personele "İş Sözleşmesi ve Personel Yönetmeliği" imzalatılır.

13. İşçi Disiplini

Şirket tarafından disiplinli çalışmayı sağlayabilmek amacıyla disiplin kurulu tarafından belirlenen disiplin kuralları uygulanır. Şirket, çalışanını disipline etmek için hiçbir şekilde ücret kesintisi yaptırımını uygulayamaz.

14. BSCI , SEDEX vb. Sosyal Uygunluk Platformlarına Uyum

Firma yönetimi, Sosyal Uygunluk, İş Etiği ve Ahlakı, Rüşvet ve Yolsuzluk, Çocuk İşçiliğini Önleme, Adil Ücretlendirme, Zorla Çalıştırma, Ziyaretçi Kontrol ve Yaş Doğrulama, Acil Durum Eylemleri, Dilek, Şikâyet ve İstek, Açık Kapı gibi tüm politika ve prosedürleri yazılı ve sözlü olarak personeline deklare etmiş; ayrıca bu davranış kurallarını klasör haline getirmiştir. Tüm bu politika ve prosedürler; Sosyal Uygunluk Davranış Kuralları yönetmeliğince uygulanmaktadır.

Tüm politika ve prosedürler yılda en az bir kere olmak üzere güncellenir. Güncelleme tarihi ve varsa revizyon nedeni ayrıca belirtilir. GENEL MÜDÜR

